

## 行政院消費者保護處積極處理三星 Galaxy Note7 手機 燃燒事件！

日期：105-09-14      資料來源：行政院消費者保護會

針對台灣三星電子股份有限公司(下稱台灣三星公司) Galaxy Note7 手機發生爆炸事件，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)及台北市政府消費者保護官(下稱消保官)立即啟動重大消費爭議事件處理標準作業程序，要求台灣三星公司應提出退換貨方案等，俾維護消費者權益。

行政院消保處表示，由於台灣三星公司除了在其官網公告主動召回 Galaxy Note7 手機外，願意提供更換手機及相關配套措施，引發消費者不滿。行政院消保處亦即刻與台灣三星公司聯絡，要求該公司應將退費方案納入解決方案之一。該公司遂於本月 11 日公告同意消費者「可退換貨」之方案。全國各地方政府消保官受理之申訴案件(媒體披露後，全國申訴案件計有 145 件)，亦因此由原先每日 40 餘件驟降至每日 2 到 3 件，顯見台灣三星公司提出之退換貨方案符合消費大眾之期待。

行政院消保處表示，由於本案手機已售出 4 萬 3 千多支，無論換貨或退費機制才剛剛啟動，且業者銷售通路甚多，故將

持續密切注意本案後續辦理情形，並積極協助地方消保官處理個案紛爭，以有效維護消費者權益。

此外，該處提醒消費者，除了密切注意台灣三星公司官網公告外，亦可利用下列方式逕與台灣三星公司聯絡：

一、台灣三星客服中心專線 0800-329-999。

二、安心換機專案活動專線 02-7708-1466。

三、線上客服信箱:samsung@itts.com.tw。

四、專人服務時間(周一周五 09:00-18:00)。

最後，行政院消保處呼籲，消費者應隨時注意政府或台灣三星公司發布退換貨訊息。如有消費者因該公司手機燃燒致權益受損，除可向原購買通路商辦理退費外，亦可向台灣三星公司請求損害賠償。

消費者申請退換貨發生糾紛時，可向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站(<http://www.cpc.e.y.gov.tw>)進行線上申訴，以保障自身權益。